

«Росгосстрах» проанализировал тематику обращений от пользователей цифровой платформы «Мой_Сервис Мед», купивших на ней один из самых популярных продуктов — «Коронавирус инфо». Этот очень доступный по цене информационно-консультационный продукт (250 рублей на полгода) предоставляет возможность обращаться к опытным медконсультантам с самыми различными вопросами, которые могут возникнуть у не обладающего специальными медицинскими и биологическими познаниями человека в разгар пандемии: от определения симптомов опасного заболевания до правильной подготовки к вакцинации.

Более дорогостоящая версия продукта за 1990 рублей предполагает также подбор удобной клиенту лаборатории для тестирования на COVID-19, онлайн-консультации по расшифровке результатов анализов и исследований на коронавирус и наличие антител, а также контроль результатов визита к врачу. При необходимости пользователю платформы обеспечат срочную онлайн консультацию с терапевтом или плановую — с профильным врачом специалистом.

«Социальные антропологи отмечают, что наряду с пандемией коронавируса в нашей стране развивается и инфодемия — массовое распространение псевдомедицинских советов, слухов и фейковых новостей, — говорит директор Департамента развития бизнеса «Росгосстраха» Светлана Бери. — Специалисты РАНХиГС и Центра междисциплинарных исследований человеческого потенциала недавно подсчитали, что с начала 2020 года по середину мая 2021-го в сети появилось более 6 миллионов постов и репостов, воспроизводящих разные коронавирусные фейки. Наверняка, в том числе именно этим — недостатком достоверной информации и обилием вранья — объясняется невысокий охват вакцинацией в России. Хотя наша страна первой в мире зарегистрировала вакцину от коронавируса и сегодня выпускает уже три различных вакцины. Запуская продукт «Коронавирус инфо», мы преследовали цель предоставить нашим клиентам достоверную информацию по COVID-19 из авторитетного и профессионального источника. В стрессовой ситуации — когда есть основания подозревать болезнь у себя или у близких — такая консультация очень важна и в медицинском, и в психологическом смысле».

Анализ обращений через приложение «Мой_Сервис Мед» и сайт <https://med.moi-servic>

e.ru показывает, что количество вопросов по коронавирусной инфекции с конца апреля по середину июня увеличилось в 1,5 раза в сравнении с предыдущими месяцами. И около 90% вопросов по COVID-19 от клиентов, купивших продукт «Коронавирус инфо», и владельцев страховых телемедицинских полисов «Росгосстраха» «Доктор онлайн» касаются тех или иных аспектов вакцинации. Пользователей, в частности, интересует, где лучше сделать прививку от коронавируса, как к ней подготовиться, какие могут быть осложнения, в чем различие вакцин, что делать, если после прививки появилась температура, нужна ли изоляция до или после прививки, можно ли вакцинироваться людям после 60 лет, будет ли иммунитет краткосрочным или длительным, когда придется вакцинироваться повторно, можно ли вакцинироваться, если недавно привился от другой инфекции. Еще порядка 10% обращений касаются тестирования на COVID-19 и антитела: клиенты спрашивают, где лучше сдать тесты и как следует трактовать полученные результаты.

Узнать правильные ответы на все вопросы помогают профессиональные медицинские консультанты сервисной платформы.

Цифровая платформа «Мой_Сервис Мед» была запущена в рамках стратегии «Росгосстрах 2.0», предусматривающей расширение возможностей клиентского обслуживания за рамки классического страхования и наполнение его различными сервисами. Первая сервисная вертикаль, как видно по названию, специализируется на организации и оказании медицинских услуг как клиентам «Росгосстраха», так всем, у кого есть потребность в решении проблем со здоровьем — независимо от наличия страхового полиса.

Сейчас медицинская сервисная вертикаль обслуживает порядка 30 тыс. розничных клиентов, и уже началось ее масштабирование с помощью страховых агентов «Росгосстраха» — они предлагают своим клиентам подключиться к платформе «Мой_Сервис Мед» и воспользоваться размещенными на ней сервисными продуктами.

«Масштабирование совпало по срокам с наблюдающейся сейчас в России третьей волной COVID-19, и мы видим, что каждая третья покупка сейчас — это продукт «Коронавирус инфо», — отмечает Светлана Бери. — Надеюсь, что консультации, которые получают наши клиенты, позволят им осознанно сделать правильный выбор в пользу вакцинации».

Напомним, что всероссийскую кампанию по иммунизации «Росгосстрах» поддержал и запущенным в декабре прошлого года страховым продуктом «Иммунитет без риска». Этот полис стоимостью от 1 тыс. рублей предполагает как финансовую выплату застрахованному, так и организацию ему медицинской помощи в случае осложнений после прививок от COVID-19 и других опасных заболеваний. Помимо этого в покрытие продукта входят дистанционные консультации врача перед прививкой и после нее, а также программа реабилитации для восстановления здоровья после стационарного лечения осложнений вакцинации или перенесенного COVID-19. К середине июня 2021 года полисы «Иммунитет без риска» приобрели уже около 40 тыс. россиян.